

**Título:**

*Larioja.org: un modelo de gestión colaborativa y la evolución a la integración de canales.*

**Autora:**

Mercedes Martínez Pérez, Jefe de Servicio de Atención al Ciudadano de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local del Gobierno de La Rioja.

**Temario comunicaciones:**

Eficiencia y sostenibilidad: reutilización de información y servicios; entornos de trabajo colaborativos; racionalidad en el empleo de los recursos.

**1. Introducción: larioja.org, desde sus comienzos hasta hoy**

Larioja.org arranca en 1998 a iniciativa de la Consejería de Administraciones Públicas como portal oficial del Gobierno de La Rioja. Su gestión se encomendó a una empresa de comunicación a quien se le facilitaban los contenidos.

El portal ofrecía información sucinta sobre las distintas áreas del Gobierno, direcciones útiles, el Boletín Oficial de La Rioja y trámites administrativos incorporando desde este primer periodo la posibilidad de descarga de impresos. Merece destacarse la web del Sistema de Información geográfica (SIG) pionera en España en ofrecer datos de manera gratuita.

La web se organizó de manera temática y las Consejerías no participaban activamente en el mantenimiento de los contenidos limitándose a facilitar los textos al equipo editor de la Consejería de Administraciones Públicas. Esta situación generaba insatisfacción por ambas partes ya que no podía actuarse con la inmediatez que era necesario.

Como carencias importantes destaca algo impensable en las páginas web de la actualidad, la ausencia de buscador. Como veremos la existencia de motores de búsqueda y la preocupación por el posicionamiento en los más importantes buscadores son intereses ahora prioritarios como pueden serlo en cualquier organización.

*Incorporación progresiva de servicios*

Algunas áreas como normativa, publicaciones, medio ambiente, empleo, despuntan sobre el resto ofreciendo una información cada vez más completa; contratación pública permite la consulta de expedientes y la descarga de pliegos, empleo público posibilita la consulta de listas y notas, algunos registros empiezan a informatizarse y posibilitar la consulta de sus datos ( entidades deportivas ). En el año 2004 nace el Sistema de Información Urbanística (SIU) e Iderioja (Infraestructura de datos espaciales de La Rioja) que ha merecido reconocimientos importantes en el ámbito europeo.

Habría que esperar hasta el año 2004 para incorporar el registro electrónico con un limitado número de trámites que no requerían la aportación de documentación

complementaria de tal modo que el interesado no tuviera que desplazarse para presentar documentación en papel. Destaca entre todos los trámites la presentación de la solicitud a las oposiciones y el pago de la tasa, primer supuesto de utilización de la pasarela de pagos en el Gobierno de La Rioja.

#### *Larioja.org como canal de atención al ciudadano*

En el año 2006, larioja.org adquiere naturaleza de canal de atención al ciudadano obligado por lo tanto al igual que el resto de los canales a ofrecer servicios que aporten valor al ciudadano.

El Decreto de atención al ciudadano, Decreto 57/2006, de 27 de octubre regula los tres canales de atención al ciudadano, web, telefónico y presencial. En cuanto a la web regula el proceso de publicación de contenidos en el que participarán todas las Consejerías bajo la coordinación de la Consejería de Administraciones Públicas y bajo una guía de estilo y plataforma tecnológica única. Recoge además requerimientos entonces novedosos para las Administraciones Públicas como la usabilidad y la accesibilidad.

Los tres canales no están aislados entre sí, es decir, los tres tienen presencia en el canal web: las Oficinas de atención al ciudadano y las sedes de las distintas Consejerías ocupan un espacio relevante en larioja.org y el teléfono de atención al ciudadano y el servicio de alertas sms están en portada desde el primer momento. Al mismo tiempo, como veremos se nutren de las mismas fuentes.

El Decálogo de compromisos con el ciudadano para una Administración de Calidad aprobado por Acuerdo de Gobierno de 19 de noviembre de 2003 establece el derecho de los ciudadanos a elegir el canal que más convenga según sus intereses.

#### *El portal como tarjeta de presentación del Gobierno y como canal de comunicación*

Lo que no está en la web no existe y larioja.org, desde su renovación en 2008, se ha convertido en la tarjeta de presentación del Gobierno convirtiéndose en una necesidad aportar al proceso de publicación un estilo editorial homogéneo, dinámico y sugerente.

El departamento de prensa por otra parte, ha estado presente desde el comienzo de manera destacada pero siempre en equilibrio con el resto de contenidos. A nadie se le escapa que las noticias fluyen por Internet antes que por cualquier otro medio y este es un sector que requiere un proceso de publicación muy ágil y que ha impulsado la incorporación de elementos multimedia en el portal: vídeos, audios, galerías de imágenes.

Pero no sólo hablamos de comunicación en una sólo vertiente.

El ciudadano que utiliza Internet, nos exige que esa comunicación sea bidireccional, es decir, que no se limite "a le cuenten cosas", estamos viendo que quiere intervenir, opinar, adoptar un papel más activo.

En esta línea tenemos experiencias que creemos necesario impulsar de manera más activa para provocar una mayor participación: blogs (décimo aniversario, para los municipios) la posibilidad de valorar y comentar los contenidos del portal.

En conclusión, larioja.org no es una mera página web, es un canal para la prestación de servicios a los ciudadanos, es la tarjeta de presentación del Gobierno y el canal de comunicación de éste con los ciudadanos y está llamada a ser el de éstos con el Gobierno

El escenario de 2010 es radicalmente distinto al de 1998 y las herramientas y los sistemas de gestión también deben serlo.

## **2. Un nuevo modelo de gestión**

*Herramienta de gestión: gestor de contenidos.*

El Gobierno adquiere en el año 2006 un gestor de contenidos que separa los contenidos de su presentación y que apoyándose en una estructura de plantillas y estilos predeterminada posibilita que cualquier funcionario con una formación informática básica pueda editar contenidos html de manera accesible.

Se identifican varios roles en el proceso de publicación: administrador, publicador, editor y diseñador.

El rol de publicador y administrador es asumido por el Servicio de Atención al Ciudadano que vela por la existencia de una buena estructura de la información, por evitar duplicidades, por el fácil acceso y la accesibilidad de los contenidos y servicios con el apoyo de la Agencia de la Tecnología y el Conocimiento que es quien asume toda la parte técnica y de diseño.

El Servicio asume también la formación y coordinación de usuarios, llegando en el momento actual a 110 personas distribuidas por áreas temáticas en las distintas Consejerías y organismos que han hecho de la rioja.org su sede electrónica.

*Recursos humanos: gestores de contenidos. Especial referencia al rol editor*

A nuestro juicio la parte más importante y novedosa del modelo es que los funcionarios o empleados públicos en general, asumen la edición de contenidos directamente y ello además desde todos los niveles administrativos, desde altos cargos hasta auxiliares administrativos.

La información pasa a la web desde la misma fuente que la genera, ello garantiza la actualización de los contenidos y la agilidad necesaria para abordar cualquier modificación.

Este modelo tiene su reflejo legal en los artículos 9 y 37 del citado Decreto 57/2006 por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad Autónoma de La Rioja en virtud de los cuales cada Consejería es la responsable de mantener actualizada su información y la publicación de contenidos en [www.larioja.org](http://www.larioja.org) garantizará la participación de todas las Consejerías en el proceso.

Lógicamente, no todos los usuarios son igual de activos. El principio de Pareto se cumple a la perfección ya que hemos medido que el 20% de los usuarios genera el 80% de los contenidos.

Esta situación facilita el contacto diario, el constante flujo de ideas de mejora y la respuesta a proyectos web impulsados por la Secretaría general Técnica de la Consejería de Administraciones Públicas como larioja.org en el móvil o larioja.org en youtube. En el momento actual, estamos valorando la posibilidad de utilizar las herramientas de las redes sociales para gestionar la comunicación entre los usuarios del portal e incluso para que éstos puedan abrirse a otras comunidades similares para compartir conocimiento.

Por otra parte, la entrada de los funcionarios en el universo web ha supuesto un factor de motivación para muchos de ellos y un cambio cultural para algunas Consejerías que no conciben ya que su actividad no tenga su reflejo en la web y han creado estructuras internas para la captación de contenidos, selección de los más interesantes e incorporación a la web. Ejemplo de ello son las áreas de medio ambiente, agricultura, vivienda o servicios sociales y prensa y comunicación.

Que los propios funcionarios o empleados públicos asuman la gestión de contenidos supone por otra parte un ahorro de recursos importante.

Las Consejerías no tienen porqué invertir en crear páginas web para editar su información salvo campañas o contenidos muy específicos que requieren una presentación diferente a la institucional y pueden dirigir sus recursos a la inversión en aplicaciones informáticas para explotar y hacer públicos sus datos de interés o para informatizar sus procedimientos de gestión avanzando en la Administración electrónica.

Por último, hay que decir que el modelo no es excluyente; en la gestión de los contenidos tienen cabida también las empresas a quienes puede darse acceso a la herramienta para generar contenidos como un usuario más.

Podemos decir por lo tanto que los editores del gestor de contenidos están formando comunidad entre ellos y estamos viendo que van a acabar siendo ejemplo del necesario cambio de cultura que requiere el paso de una Administración eminentemente presencial a una Administración eminentemente electrónica que veremos de aquí a unos años.

Uno de los principales beneficiados de esta evolución a parte lógicamente de los ciudadanos y empleados, es el propio Servicio de Atención al Ciudadano. Es decir, gracias al esfuerzo de las distintas Consejerías en la web, el Servicio de Atención al Ciudadano ha conseguido por fin contar con una red de contactos en los distintos departamentos con los que nutrir sus fuentes de información.

Este modelo de gestión en conclusión, aporta a los ciudadanos seguridad en la información que reciben y garantía de su derecho de elección del canal que les resulte más cómodo para relacionarse con la Administración; a los empleados públicos una nueva función vinculada con los avances tecnológicos que se sale de la gestión cotidiana y que aporta mucho valor que además es reconocido por los

ciudadanos; y por último a todos los funcionarios y en particular a los que tienen la misión específica de atender al ciudadano garantía de fiabilidad y acierto.

### **3. Integración de canales y reutilización de la información**

Decíamos que los tres canales de atención al ciudadano no están aislados entre sí sino que todos tienen presencia en la web y se nutren de la misma fuente que no es otra que larioja.org reutilizándose por lo tanto toda la información.

Lo cierto es que larioja.org ha conseguido ser un factor de integración de todos los canales y punto de referencia de todos ellos, porque:

- Desde la web se llega al canal telefónico: 900 700 333, alertas sms y suscripciones en el 5440 y al canal presencial, es decir, las oficinas de atención al ciudadano y las distintas sedes de las diferentes Consejerías.
- Los tres canales se nutren las mismas fuentes, todos los contenidos están en la web.
- Estamos comprobando que los ciudadanos que llaman al teléfono 900, con carácter general, han pasado primero por hacer una búsqueda en la web que quieren completar o aclarar acudiendo al teléfono. La web está sustituyendo al teléfono como canal preferido por determinados colectivos para localizar información básica: opositores, empresas y empleados públicos básicamente.
- Los informadores remiten a la web para ampliar la información que les demandan los ciudadanos y éstos agradecen el poder encontrar lo que buscan en Internet.
- Los mensajes cortos enviados por el sistema de alertas remiten al portal para más información.
- Los ciudadanos que acuden a las Oficinas reflejan en las encuestas de satisfacción su deseo de realizar más trámites a través de Internet.

Por todo ello, el Gobierno está apostando especialmente por el canal web para la prestación de servicios que ahora sólo se prestan a nivel presencial por la garantía que supone el uso de la firma electrónica. Ello sin detrimento de los otros canales siendo conscientes de que Internet es menos utilizada por las personas de mayor edad.

Esta situación se explica en La Rioja donde el nivel de penetración de Internet es cada vez más elevado. Efectivamente, según los últimos datos del ORSI, Observatorio Riojano para la Sociedad de la Información, en 2009, el 63% de la población utiliza Internet de manera regular y el 60,3 % de los hogares tienen acceso a Internet de los cuales el 83,9% cuentan con banda ancha.

### *Especial referencia al canal móvil*

Ejemplo de integración es la asociación de Internet y los teléfonos móviles.

A nadie se le escapa que en la sociedad actual el móvil es el medio más cercano de comunicación que usa el ciudadano de manera cotidiana. Según datos del ORSI en 2009, tienen móvil el 87,7% de los riojanos y cerca de la mitad de usuarios de teléfono móvil poseen un terminal con conexión a Internet.

Como no podría ser de otro modo, la facilidad de generar contenidos con la herramienta de gestión de contenidos a los que se les puede aplicar como hemos dicho cualquier presentación, ha llevado al desarrollo de larioja.org en el móvil: [www.larioja.org/movil](http://www.larioja.org/movil).

Conscientes de la naturaleza de este soporte, el Gobierno de La Rioja apuesta por la selección y la variación de contenidos en el móvil para que la información sea más usable y por lo tanto útil.

Ello no supone ningún esfuerzo adicional para los usuarios editores ya que son los mismos contenidos que se presentan en el portal web los que pueden presentarse en el portal móvil.

Puesto en marcha a finales de marzo, estamos todavía pendientes de evaluar los primeros impactos del mismo.

Servicio innovador y ejemplo de integración de canales: móvil, presencial y web es también la descarga vía bluetooth de contenidos a través de puntos instalados en las Oficinas de atención al ciudadano y progresivamente en más de 20 sedes del Gobierno de La Rioja.

Los contenidos se elaboran a partir de los disponibles en el portal y el ciudadano se los puede descargar a su paso por cualquiera de los puntos instalados al efecto.

Hemos empezado a principios de marzo con los siguientes servicios y con vocación de que sea un servicio dinámico:

1. Novedades atención al ciudadano, cada semana información de actualidad
2. Direcciones útiles: consejerías, puntos de registro, instituciones, salud, consumo, juventud, transportes etc.
3. Consejos de autoprotección del 112
4. Servicio de suscripción al sistema de alertas 5440 denominado Tinforma

Preocupados por la accesibilidad, estamos haciendo pruebas para lanzar audios por bluetooth para llegar a las personas con discapacidad visual.

### *Otros ejemplos de integración*

#### **Quioscos multicanal**

Proyecto integrado al igual que los arriba mencionados en el Programa Más atención al Ciudadano 2010 del Gobierno de La Rioja ([www.larioja.org/ciudadanos](http://www.larioja.org/ciudadanos)).

Durante 2010 queremos ampliar los servicios ofrecidos desde los puntos de registro de presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones con la instalación de quioscos que simplifiquen la información de nuestra web corporativa haciéndola más accesible a usuarios que puedan acercarse hasta estos puntos de información.

Un completo dispositivo adaptado a personas con discapacidad y que permitirá incorporar información de interés del Gobierno alcanzando incluso la realización de algunos trámites básicos de manera automatizada.

Un ejemplo de integración de canal presencial e internet.